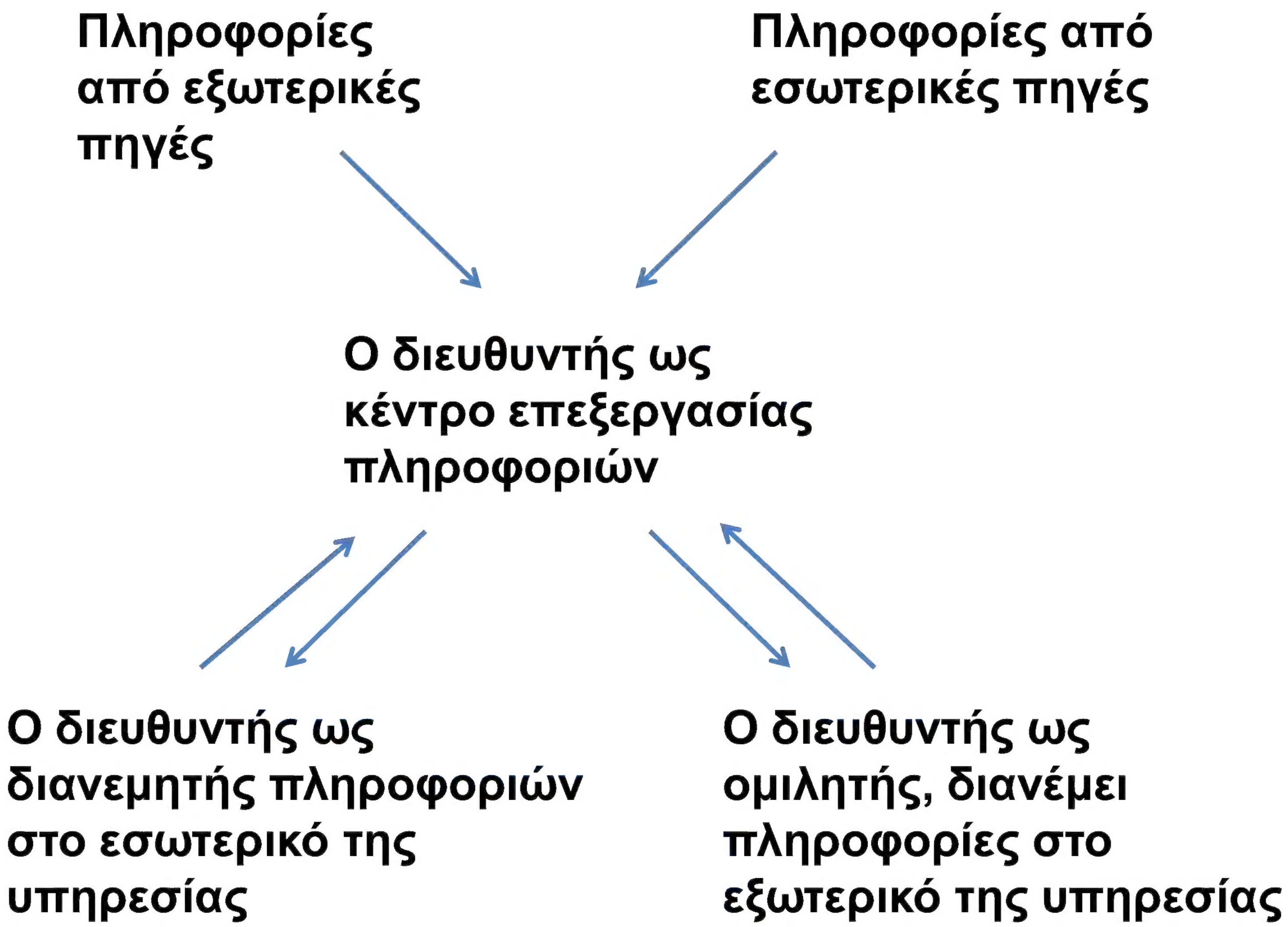
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΕΣΠΑ 2007-2013
Ε.Π. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Εκπαίδευση Διευθυντικών Στελεχών

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΧΩΡΟ


Πληροφορίες από εξωτερικές πηγές
Πληροφορίες από εσωτερικές πηγές
Ο διευθυντής ως κέντρο επεξεργασίας πληροφοριών
Ο διευθυντής ως διανεμητής πληροφοριών στο εσωτερικό της υπηρεσίας
Ο διευθυντής ως ομιλητής, διανέμει πληροφορίες στο εξωτερικό της υπηρεσίας

Μοντέλο Επικοινωνίας

Ο πομπός,

↓

Η κωδικοποίηση,

↓

Το μήνυμα,

↓

Τα κανάλια ή μέσα επικοινωνίας,

↓

Ο Θόρυβος ή εμπόδια

↓

Η σύλληψη του δέκτη,

↓

Η αποκωδικοποίηση,

↓

Το αποτέλεσμα,

↓

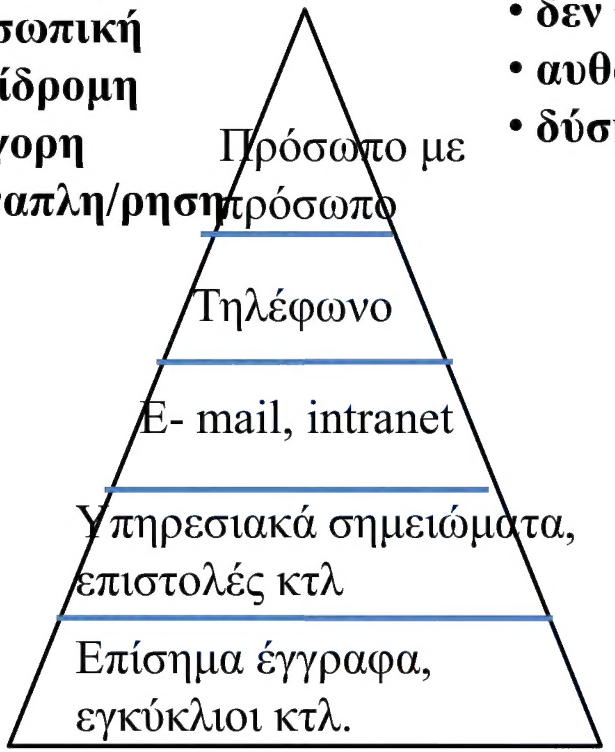
Η επαναπληροφόρηση,

Η πυραμίδα των καναλιών επικοινωνίας

Υψηλή διαπερατότητα

Πλεονεκτήματα
- **προσωπική**
- **αμφίδρομη**
- **γρήγορη επαναπλη/ρηση**

Μειονεκτήματα
- **δεν υπάρχει κατοχύρωση**
- **αυθόρμητη**
- **δύσκολα διαχέεται**

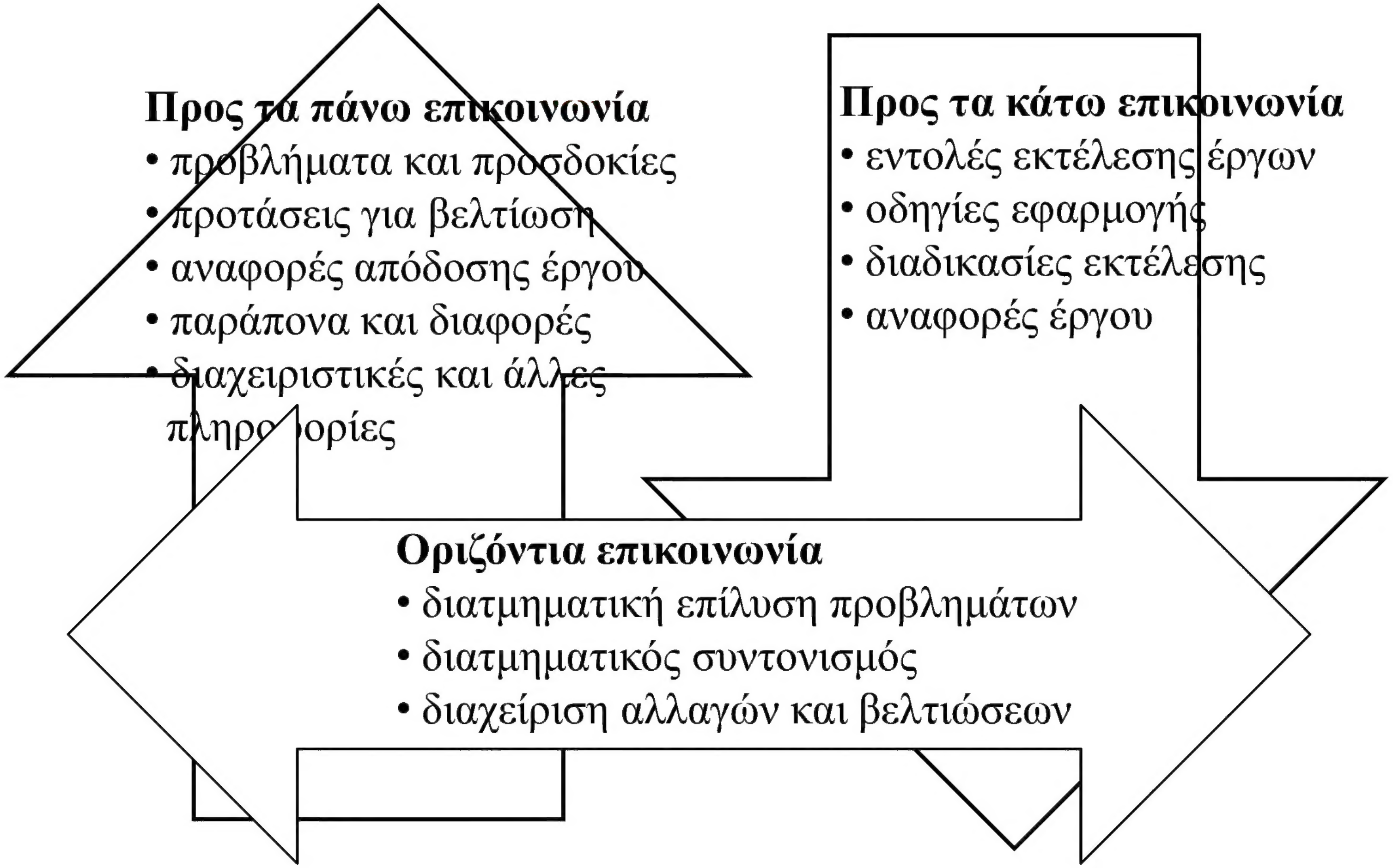


Χαμηλή διαπερατότητα

Πλεονεκτήματα
- **κατοχύρωση**
- **προσχεδιασμένη**
- **εύκολα διανέμεται**

Μειονεκτήματα
- **απρόσωπη**
- **μονόδρομη**
- **αργή επαναπληροφόρηση**

Η προς τα κάτω, η προς τα πάνω και η οριζόντια επικοινωνία



✓ Έχει υπολογισθεί ότι έως 70 % όλων των πληροφοριών σε μια επιχείρηση περνά μέσα από το «*ράδιο αρβύλα*».

Συνομιλία

↓

Έλλειψη κατανόησης, διαφωνίες, διαφορετικές απόψεις

Διάλογος

- απελευθέρωση αισθημάτων
- διερεύνηση υποθέσεων
- αναστολή επίρριψης ευθυνών
- κτίσιμο εμπιστοσύνης

↓

Αποτελέσματα

- μακροπρόθεσμες λύσεις
- ενότητα ομάδων
- μοίρασμα εννοιών, ιδεών, αξιών
- αλλαγή πρότυπου σκέψης

Συζήτηση

- αναφορά και στήριξη θέσης
- συνηγορία ευθυνών
- να πεισθούν οι άλλοι
- δημιουργία αντιθέσεων

↓

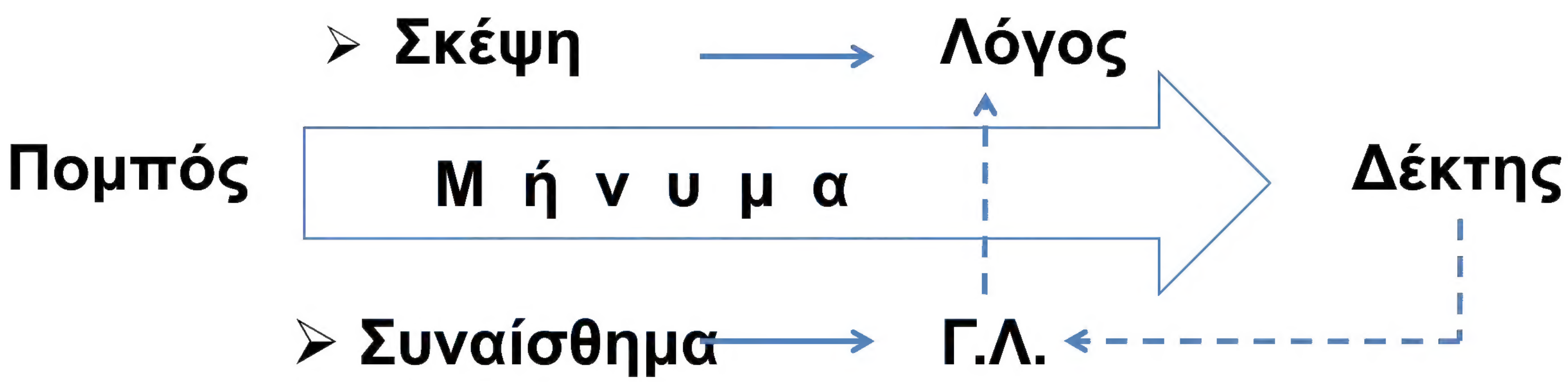
Αποτελέσματα

- βραχυχρόνιες λύσεις
- συμφωνία βάσει λογικής
- διαφωνίες αποσιωπώνται
- παραμένει ο κυρίαρχος τρόπος σκέψης

Διαφορές μεταξύ συνομιλίας, συζήτησης και διάλογου

•

Τα φορτία ενός μηνύματος



Στην προφορική επικοινωνία, το μήνυμα γίνεται κατανοητό κατά :

7 %	**με λέξεις**
38 %	**με τόνο φωνής**
55 %	**με έκφραση προσώπου**

Εμπόδια την επικοινωνία

- Διαστρεβλωμένη αντίληψη
- Φιλτράρισμα μηνύματος
- Δυσπιστία
- Σημασία λέξεων
- Ασυνέπεια μηνύματος
- Σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη
- Βιαστικά συμπεράσματα

Νοητικά Σχήματα (mental models)

Είναι οι εικόνες, οι υποθέσεις, τα πιστεύω, οι εμπειρίες που έχουμε στο μυαλό μας για τον εαυτό μας, για τους άλλους, για την εργασία ή και για κάθε άλλη εκδήλωση του κόσμου γύρω μας.

Peter Senge

Συγκρούσεις στον Εργασιακό Χώρο

Οι εργασιακοί χώροι αποτελούν ανταγωνιστικά κοινωνικά συστήματα, γι' αυτό οι συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες

Αίτια Συγκρούσεων

- παρανόηση λόγω κακής επικοινωνίας
- διαφορετικές προσωπικότητες
- διαφορετικότητα εκτέλεσης εργασιών
- ασαφή όρια ευθύνης
- ασαφή όρια εξουσίας
- αδυναμία συνεργασίας
- ανταγωνιστικές σχέσεις

Θετικές επιπτώσεις ύπαρξης συγκρούσεων

- **νέες ιδέες**
- **υιοθέτηση καινοτομιών και αλλαγών**
- **καλύτερες αποφάσεις**
- **ανάδειξη μη συνειδητών συμπεριφορών**

VAC1

- **αύξησης της συμμετοχικότητας**

Διαφάνεια 15

VAC1 αύξηση της συμμετοχικότητας
Valued Acer Customer; 24/3/2010

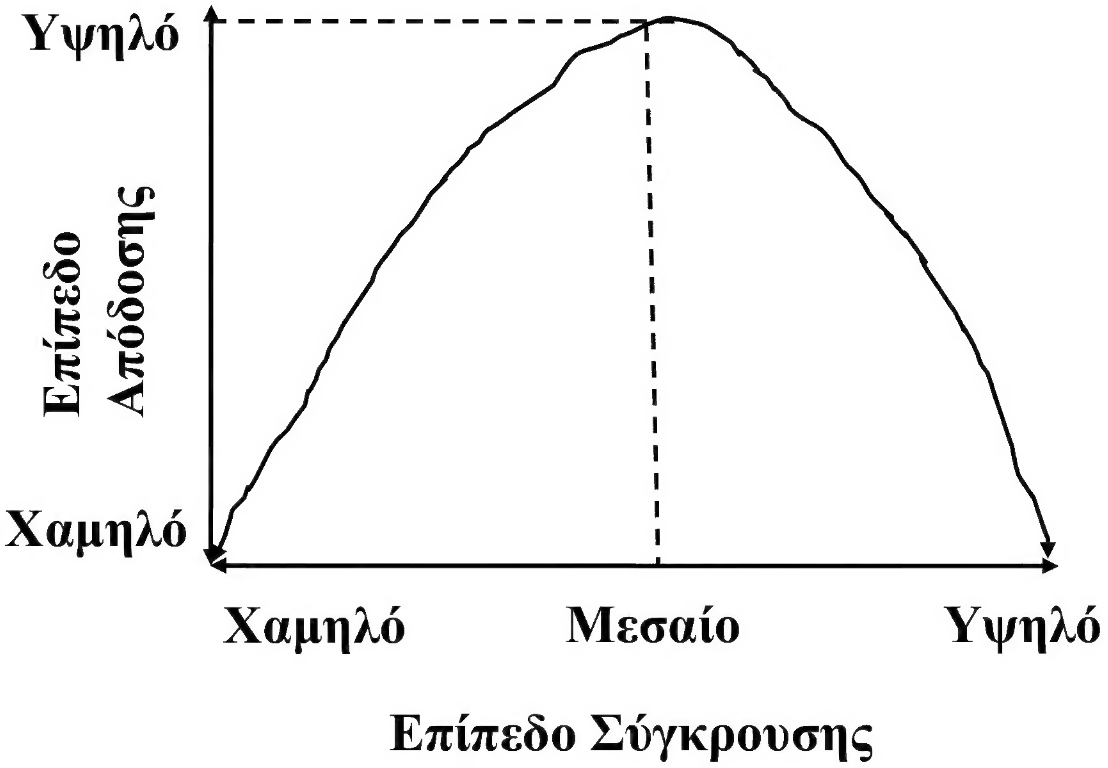
Αρνητικές επιπτώσεις ύπαρξης συγκρούσεων

- εμποδίζουν τη συνεργασία
- συντελούν στην πόλωση μεταξύ ατόμων/ ομάδων
- προκαλούν σπατάλη ενέργειας
- δημιουργούν αντιπαραγωγικό εργασιακό κλίμα
- οδηγούν σε προκατειλημμένες αποφάσεις

Διαπροσωπικές Συγκρούσεις

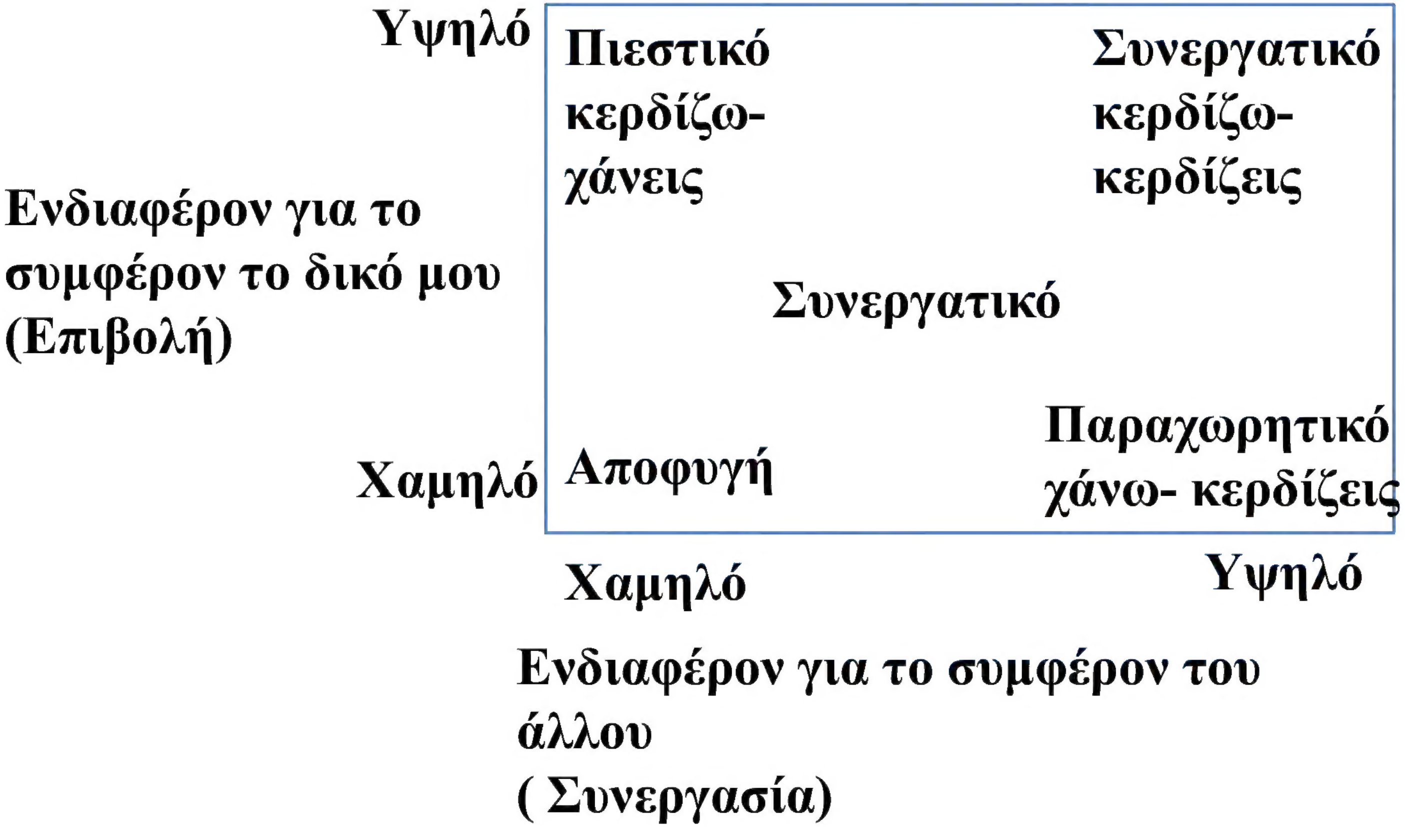
- **Διαφωνίες και διαφορές που πηγάζουν σε πρακτικές ή πολιτικές υλοποίησης μιας εργασίας**

- **Διαφωνίες και διαφορές που πηγάζουν από συναισθηματικές καταστάσεις όπως θυμό, φόβο, δυσπιστία, φθόνο κτλ.**



Η αναγκαιότητα της εξισορρόπησης μεταξύ σύγκρουσης και συνεργασίας

Προσεγγίσεις στη διευθέτηση των συγκρούσεων



Μοντέλο επίλυσης συγκρούσεων Fisher and Ury

- Διαχωρισμός του αντικειμένου της διένεξης από τους ανθρώπους
- Εστιασμός στις αιτίες και στα κίνητρα, παρά στις θέσεις
- Δημιουργία εναλλακτικών λύσεων
- Χρησιμοποίηση αντικειμενικών κριτηρίων